

Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů za rok 2017

Jen poučený spotřebitel se může účinně chránit / Only well informed consumers can defend themselves effectively

Shrnutí

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) bylo založeno již v roce 1990 a je tak nejdéle působícím sdružením v oblasti ochrany oprávněných zájmů spotřebitelů u nás. Chceme přispívat ke zvyšování informovanosti a právního vědomí spotřebitelů, preventivně působit na zlepšování vztahů mezi výrobcí, poskytovateli služeb a spotřebiteli a být při řešení spotřebitelských sporů nápomocni radou a konkrétní pomocí i těm, kteří ji potřebují.

Využíváme k tomu na národní úrovni i na různých mezinárodních fórech náš odborný potenciál, na kterém jsou aktivity SČS dlouhodobě založeny, a tento postupně rozvíjíme ve prospěch férových podmínek na trhu. V roce 2017 jsme dále posilovali naše zaměření na oblasti, které se dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou děti, senioři či osoby se zdravotním postižením, a přispívali k větší viditelnosti obecně prospěšných společností (Poradny při finanční tísni a Kabinetu pro standardizaci), které jsme založili.

Kvalita potravin, bezpečnost výrobků či transparentnost cestovních kanceláří byly v roce 2017 dalšími příklady našich priorit, které jsme úspěšně naplňovali a kde jsme se soustředili na to, jak spotřebitelé mohou, a to nejen v České republice, rozpoznat kvalitu a jak se podle ní mohou v běžné praxi i reálně rozhodovat.

Naše aktivity v roce 2017 podpořily dotace Ministerstva průmyslu a obchodu, Ministerstva práce a sociálních věcí, Ministerstva zemědělství, některé soukromé instituce, a velmi si vážíme i finanční podpory, které se nám dostalo z rozpočtů krajů a v neposlední řadě i z darů, které jsme na naplňování našeho poslání dostali přímo od spotřebitelů.

Velký prostor zůstává nepochybně i pro zkvalitnění našich vlastních služeb a děkujeme proto tímto i všem našim partnerům a podporovatelům za jejich spolupráci v loňském roce a těšíme se na další společnou práci.

Mgr. Viktor Vodička, ředitel

Summary

The Czech Consumer Association (SČS) was established in 1990 and so it is the longest operating association in the area of consumer protection in the Czech Republic. SČS sees its priorities in supporting the consumers' rights awareness, in taking preventive actions to improve the B2C relations and also in providing advice and particular assistance to those who need or deserve it when solving their consumer disputes.

SČS activities are, at national level as well as at the international fora, developed on professional basis and on our long term expertise, which we gradually foster in favour of the fair market conditions. In the year 2017 we further strengthened our focus on areas that relate to the most vulnerable consumers such as the children, elderly or persons with disabilities, and contributed to the better visibility of the public service companies (the Advisory Centre Counselling in Stringency and the Cabinet for Standardisation), which we have founded.

Quality of foodstuffs, safety of products or transparency of the travel agencies were in the year 2017 further examples of our priorities that we have implemented and where we concentrated on how the consumers not can understand the quality only in the Czech Republic and how they can make their daily choices based on it.

In the year 2017, our activities were supported by grants from the Ministry of Industry and Trade, the Ministry of Labour and Social Affairs, the Ministry of Agriculture, other private institutions and we also greatly appreciate the financial support from regional budgets as well as private donations that we have received directly from consumers to fulfill our mission.

We need to ensure also the improvement of our own services and we would like to thank herewith to all of our partners and supporters for their cooperation last year and we are looking forward for the next one.

Viktor Vodička, Director

1. Identifikační údaje:

Název organizace:	Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS)
Forma organizace:	zapsaný ústav
Adresa sídla:	Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10
www stránky:	www.konzument.cz
IČO / DIČ:	00409871 / CZ00409871
Registrace organizace:	Registrované jako občanské sdružení u MV VSP/1-1649/90 ke dni 5. 2. 1990, přeregistrované a zapsané jako zapsaný ústav v ústavním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze v odd. U, vložce č. 28 ke dni 30. 6. 2014

Od 1. července 2017 došlo ke změně ve složení orgánů SČS. Orgány SČS jsou:

Statutární orgán:	Mgr. Viktor Vodička (ředitel)
Správní rada:	Ing. Libor Dupal (předseda), Ing. Libor Novák (místopředseda), Petr Krejcar (člen), Dipl. tech. Stanislav Švancar (člen), Ing. Ladislav Polák (člen), Blahoslav Husák (člen), Ing. Milan Pražák (člen), Pavla Dušková Valhodovalá (členka)
Revizor hospodaření:	Ing. Irena Michalová

2. Vize a poslání

SČS poskytuje **obecně prospěšné činnosti a služby** s cílem prospěchu veřejnosti a ve prospěch celku, přičemž misí ústavu je ochrana zájmů spotřebitelů, rozvoj a kultivace čistého podnikatelského a konkurenčního prostředí respektujícího zájmy spotřebitelů.

Východiskem pro naši činnost je věcná, odborná a profesionální analýza podstaty problému s předností konstruktivních řešení a uplatňováním zásady, že regulace trhu je obvykle až poslední formou řešení, když selhávají samoregulační mechanismy a nástroje. To ale neznamená, že regulace obecně má být chápána nutně pouze jen jako zátěž pro podnikání. V řadě případů bez ní totiž nelze účinnou ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů vůbec zajistit a často je nezbytná i z důvodu potřeby společnosti zajistit transparentnost a čistotu trhu a rovné konkurenční prostředí.

Zakládací listina ústavu je přístupná na webových stránkách SČS (www.konzument.cz) a stanovuje konkrétní činnosti k naplňování našeho základního poslání, kterým je hájení oprávněných zájmů a práv spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR.

Naše jednotlivé činnosti provozujeme tak, aby jejich **výsledky** byly ve veřejném zájmu každému rovnocenně dostupné, a to nikoli za účelem vytváření zisku.

3. Příklady profilace a výstupy realizované v roce 2017

- V roce 2017 jsme vydali 53 tiskových zpráv a prohlášení, ve kterých jsme širokou odbornou i laickou veřejnost upozorňovali na události, fakta a významné otázky z oblasti ochrany spotřebitele. **Šíření informací** je naším základním komunikačním nástrojem a velmi nás těší pozitivní odezva, se kterou jsme se setkali.
 - Za účelem informování veřejnosti shromažďujeme a zprostředkováváme informace o trhu, o vývoji sortimentu a služeb a o podmínkách pro provozování podnikatelské činnosti na vnitřním trhu EU a ČR.
 - K otázkám bezpečnosti dětských hřišť, ke krátké životnosti spotřební elektroniky po uplynutí zákonné záruky, k navrhovaným změnám v zákoně o ochraně spotřebitele, k prováděcím předpisům k zákonu o potravinách a tabákových výrobcích i k nekalým obchodním praktikám, k posílení role dozorových orgánů na vnitřním trhu a ke dvojí kvalitě jsme veřejně vystupovali i v pořadech České televize, na TV Barrandov a opakovaně i na vlnách Českého rozhlasu.
- Rozšířili jsme naše edice o další publikace a stranou v roce 2017 nezůstala ani naše aktivní práce se spotřebiteli (včetně seniorů, mládeže a osob se zdravotním postižením) a vzdělávání, prevence a osvěta. Prostřednictvím nejrůznějších přednášek, školení, kurzů a akcí se snažíme nejen pro spotřebitele shrnout naše poznatky, ale působit i na výrobce a poskytovatele služeb, jejich profesní zástupce, místní samosprávy a dozorové orgány, aby vybraným otázkám ochrany spotřebitele věnovali zvýšenou pozornost a aby se u nás zvýšila jak bezpečnost služeb i výrobků dostupných na trhu, tak i obecně posílil respekt k ekonomickým zájmům spotřebitele.

-
- Edici „Jak poznáme kvalitu“ jsme rozšířili o 6 nových publikací, a to konkrétně Jak poznáme kvalitu ryb, kávy, piva, sóji a sójových výrobků, mražených krámů a jaký vliv má kulinární úprava potravin na jejich nutriční hodnotu.
 - Edici „Průvodce spotřebitele“ jsme rovněž doplnili o 6 publikací, a to konkrétně o Kosmetické přípravky a o Hygienické nešvary při prodeji nebaleného zboží, a také o Smlouvy v denním životě (smlouvy a rizika při jejich sjednávání), Naše dluhy a jejich dopady (následky nepromyšlených půjček), Odpovědné půjčování (změny spojené s novým zákonem o spotřebitelském úvěru) a Nové platební prostředky (umíme je využívat? - známe rizika?).
 - Tématy KonzumentTestu byly velmi diskutované otázky, jak postupovat při reklamaci zboží a služeb a kvalita v cestovním ruchu (se zaměřením na informace, které by spotřebitelé měli obdržet před cestou, a bezpečnost vlastních služeb). Mimo edice jsme přinesli leták o vhodném obouvaní dětí a výčet norem (ISO), které by poskytovatelé měli dodržovat v oblasti aktivit dobrodružného cestovního ruchu.
 - Pro spotřebitelské organizace a dozorové orgány jsme zajistili kulatý stůl s paní komisařkou Věrou Jourovou k návrhům EK v oblasti dvojí kvality potravin i nepotravinářského zboží.
 - Pro neslyšící spoluobčany se nám podařilo zpracovat překlad do znakového jazyka několika výše uvedených publikací a pro nevidomé aktualizovat dokumenty v Knihovně digitálních dokumentů.
 - Pro práci s mládeží jsme zajistili výrobu a odvysílání spotu na téma Chraň své soukromí v digitálním světě (spot byl odvysílán ve více než 400 školách) a pro seniory pak 5 speciálních besed a vzdělávacích seminářů.
- **Značné kapacity SČS jsou věnovány udržování a rozvíjení poskytování služeb spotřebitelského poradenství a působení v regionech.**
- K tomu udržujeme a rozvíjíme síť regionálních středisek a kontaktních míst k podpoře osobního, telefonického i elektronického kontaktu se spotřebiteli. V roce 2017 jsme vyřídili konkrétní problémy a poskytli spotřebitelům přes 3.950 individuálních rad.
 - Na základě poradenské činnosti SČS bylo předáno k řešení dozorovým orgánům 17 podnětů, zahájili jsme i nová řízení v rámci mimosoudního urovnání sporů a uveřejnili jsme na základě požadavků zákona i první výroční zprávu o **ADR**, která je veřejně dostupná na našich stránkách¹.
- **Důležitou součástí aktivit SČS je i oceňování podnikatelských aktivit naplňujících očekávání spotřebitelů.**
- V roce 2017 byla vyhlášena a předána **cena SČS „Spokojený zákazník“** opět v pěti krajích ČR. Ocenění vyjadřuje, že firma, která ho získala, trvale poskytuje služby v oboru svého podnikání v souladu s očekáváním spotřebitele, a akce byla zařazena hejtmany krajů. Celkem bylo v roce 2017 oceněno 64 podnikatelů.
 - V roce 2017 byla **značka kvality „Životnost Plus“** přijata do Programu česká kvalita. Značka je přiznávána především výrobkům, pro které výrobce deklaruje životnost, která je přiměřená reálným očekáváním spotřebitele, a kritérii pro její udělení jsou mj. právě deklarovaná životnost (formou přímé deklarace v jednotce času nebo v cyklech používání), srozumitelnost a transparentnost podmínek takto deklarované životnosti pro spotřebitele a jejich pohled na daný výrobek.
- **Kvalita a bezpečnost výrobků a služeb zůstávají našimi prioritami a vnímají ji i naši partneři.**
- V roce 2017 jsme pokračovali ve spolupráci s našimi partnery a rozvíjeny byly i nové formy partnerství. Za všechny jmenujme např. Asociaci alternativních poštovních operátorů, CzechTourism, Národní radu osob se zdravotním postižením ČR, Českou obuvnickou a kožedělnou asociaci nebo ÚOHS.
 - **Poradna při finanční tísní (PFT)** byla v roce 2017 akreditována pro poskytování služeb v oblasti oddlužení. Ministerstvo spravedlnosti ČR podle insolvenčního zákona udělilo PFT akreditaci pro poskytování služeb v oblasti oddlužení a současně jí jako první akreditované osobě přidělilo identifikační číslo AO-001-2017.
 - **Kabinět pro standardizaci (KaStan)** připravil a projednal se zainteresovanými stranami novou Koncepti pro zapojení českých spotřebitelů do technické normalizace na léta 2017-2021. Jedná se o velmi významný krok pro standardizaci ve 21. století a i její znění je veřejně dostupné².
- **I v roce 2017 jsme vystupovali jako odborný společenský obhájce ochrany zájmů a práv spotřebitelů a využívali jsme k tomu nejrůznější platformy a fóra.**
- Předsedali jsme a řídili pracovní skupinu Potraviny a spotřebitel v rámci České technologické platformy, odbornou sekci Kvalita v ochraně spotřebitele v rámci Rady kvality ČR. Předseda Správní rady SČS předsedal Řídicímu výboru Programu Česká kvalita. Účastnili jsme se práce Kolegia Rady seniorů ČR.
 - Jako členové jsme působili v Klasifikační komisi Klasa při Státním zemědělském a intervenčním fondu, v klasifikační Komisi pro ubytovací zařízení v Asociaci hotelů a restaurací ČR, v Radě pro akreditaci při Českém institutu pro akreditaci, v Radě pro technickou normalizaci při ÚNMZ, a také v Etických komisích v Asociaci

¹ <http://www.konzument.cz/reseni-sporu/mimosoudni-urovnani-spotrebitelskych-sporu/scs-a-adr.php>

² <http://www.top-normy.cz/temata-normalizace/01-politiky-procesy-plany/a-nase-koncepce.php>

finančních zprostředkovatelů (AFIZ) a Unie společností finančního zprostředkování a poradenství (USF).

- V Jihočeském, Králověhradeckém, Ústeckém, Jihomoravském a Moravskoslezském kraji jsme podporovali Odborné komise pro ochranu spotřebitele, jejichž členy jsou zástupci krajů a municipalit, dozorových orgánů (Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce), zástupci profesních sdružení a asociací (Hospodářská komora, Agrární Komora) i zástupci jiných nevládních organizací (YMCA).
- Pro Ministerstvo zemědělství jsme provedli průzkum k hygienickým návykům českých spotřebitelů při nákupu nebaleného zboží a k prevenci plýtvání potravinami a pro Ministerstvo práce a sociálních věcí mimo jiné i průzkum ke snadnosti otevírání obalů spotřebitelských výrobků.

➤ **Mezinárodní zastoupení a iniciativy**, kde jsme po celý rok 2017 reprezentovali ČR a zastupovali spotřebitele:

- Na mezinárodním poli to byl Výbor pro spotřebitelské politiky v Mezinárodní organizaci pro normalizaci (ISO COPOLCO).
- Na úrovni EU to byla Evropská organizace pro koordinaci zapojení spotřebitelů do standardizace (ANEC) a Evropská federace investorů a uživatelů finančních služeb (Better Finance). Předseda Správní rady SČS působil i jako alternát v Koordinační skupině evropských spotřebitelů při GRĚ EK pro spravedlnost a spotřebitele (ECCG).

4. Personální zajištění:

- SČS mělo v průběhu loňského roku 11 pracovníků a externě spolupracovalo s dalšími 12 osobami (smlouvy o dílo). Činnost SČS byla organizována v souladu s pokyny správní rady a zakládací listinou zapsaného ústavu.

5. Ekonomické zajištění činnosti:

- V roce 2017 skončilo hospodaření SČS se ztrátou ve výši 1.092 tis. Kč, která byla uhrazena z nerozděleného zisku z let minulých. Provozní dotace v roce 2017 činily 52,0 % celkových nákladů na činnost SČS, vlastní tržby 24,4 % a příspěvky 6,1 %.

FINANČNÍ UZÁVĚRKA SČS (výťah) ZA ROK 2017	
Položka	Částka v tis. Kč
Náklady	6 247
z toho:	
Spotřebované nákupy a nakupované služby	4 591
Osobní náklady	1 476
Daně a poplatky	169
Ostatní náklady	11
Výnosy	5 198
z toho:	
Provozní dotace	3 274
Přijaté příspěvky	384
Tržby za vlastní výkony	1 538
Ostatní výnosy	2
Výsledek hospodaření před zdaněním	- 1 049

Poděkování

SČS děkuje všem donátorům a partnerům za spolupráci a podporu v uplynulém roce i všem, kteří se nás rozhodnou finančně podpořit v roce letošním na účet vedený u České spořitelny, a.s. č. 96282339/0800.

Ředitel ústavu, předseda i místopředseda správní rady děkují i všem členům správní rady a revizorovi hospodaření za jejich podporu a spolupráci – jejich činnost je v těchto orgánech dobrovolná.

V Praze (květen 2018), Mgr. Viktor Vodička, ředitel ústavu, v. r.

Schváleno Správní radou SČS dne 31. 5. 2018